

Noor  
Mohamad  
Shakil  
Hameed

# Banyak isu teksi belum beres

**P**erkhidmatan teksi antara perkhidmatan pengangkutan awam yang cukup konvensional dan tradisional yang sudah lama beroperasi di negara kita. Walaupun pelbagai transformasi berlaku dalam sistem pengangkutan negara, teksi tetap ada tempatnya tersendiri di mata rakyat yang terus setia menggunakannya. Justeru, selari dengan tuntutan dan keperluan semasa, wajar untuk kita memperkasa dan mempertingkatkan imej dan kualiti perkhidmatan teksi agar ia terus kekal relevan.

Di samping perkhidmatan pengangkutan awam disediakan kerajaan seperti komuter, LRT mahupun terkini MRT, perkhidmatan GrabCar dan Uber dilihat mula menjadi persaingan hebat kepada teksi di negara kita. Hampir setiap hari ada saja rungutan dan rasa tidak puas hati dalam kalangan pemandu teksi yang dikatakan ramai terpaksa gulung tikar selepas wujudnya perkhidmatan GrabCar dan Uber yang dilihat tumbuh umpama cendawan selepas hujan.

Malah pelbagai laporan mendedahkan pengguna yang selama ini setia dengan teksi juga sudah mula beralih kepada perkhidmatan GrabCar dan Uber atas pelbagai alasan tersendiri seperti penawaran perkhidmatan lebih baik, murah dan selesa berbanding teksi. Alasan ini mungkin agak subjektif, namun rungutan pemandu teksi membuktikan ada asas kukuh.

Ini ditambah pula dengan sikap segelintir pemandu teksi yang suka membuat onar dan mencari masalah sehingga menjejaskan imej dan reputasi perkhidmatan teksi di negara kita. Antara isu sering kita dengar, pemandu teksi tidak mahu menggunakan meter, mengenakan caj tidak munasabah serta pembabitkan segelintir pemandu teksi dalam aktiviti jenayah seperti merompak dan mengugut pelanggan.

Misalnya baru-baru ini didekahkan dua pelancong wanita dari Perancis dikatakan ditipu oleh pemandu teksi dengan mengenakan caj RM800 untuk perjalanan sejauh enam

kilometer bagi jarak perjalanan antara KLCC ke Masjid Negara. Pemandu teksi yang tamak ini dikatakan tidak menggunakan meter tambang ketika membawa penumpang terbabit dan mengenakan caj sesuka hati. Ini bukan saja satu tindakan yang zalim, malah turut menjejaskan nama baik negara serta boleh menengam sektor pelancongan negara secara keseluruhannya.

Sudah tiba masanya untuk kita menjenamakan semula sistem perkhidmatan teksi di negara kita agar terus mendapat perhatian pengguna serta boleh kekal relevan. Hal ini sangat penting dan dilihat perlu kerana kita tidak mahu perkhidmatan teksi di negara ini menjadi seolah-olah bakal pupus ditelan zaman atau semakin tidak diminati oleh pengguna.

Dalam konteks menyedia-

kan perkhidmatan pengangkutan awam yang kondusif dan efektif, perkhidmatan teksi perlu dipastikan dapat bergerak seiring dengan kemajuan teknologi yang mencetuskan komuter, LRT mahupun MRT. Malah kita juga perlu memastikan persepsi betapa perkhidmatan GrabCar dan Uber dianggap sebagai ancaman dan persaingan kepada perkhidmatan teksi ditangani dengan baik. Apa yang penting sekarang, kerajaan perlu merangka strategi supaya semua per-

khidmatan pengangkutan ini dijadikan sebagai satu sistem perkhidmatan pengangkutan awam bersepadu dan boleh bekerja sebagai satu pasukan dan bersaing secara sihat demi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pengguna.

Jelas dalam hal ini, perkhidmatan teksi dilihat agak

ketinggalan dan mula menerima kesan sampingan yang besar. Kemuculan perkhidmatan GrabCar dan Uber misalnya menyebabkan ramai pemandu teksi mengalami kemerosotan pendapatan masing-masing sehingga dimaklumkan ada yang berhenti membawa teksi dan mencari pekerjaan lain. Ini tidak sepatutnya berlaku dan untuk mengelakkan ia berterusan, kita perlu memastikan kualiti dan imej perkhidmatan teksi diperkasa dan dipertingkatkan dengan segera.

Antara isu utama yang sering mencengkam perkhidmatan teksi di negara kita ialah isu tingkah laku segelintir pemandu melakukan jenayah. Ini menyebabkan masyarakat mula memandang serong serta takut untuk menggunakan perkhidmatan teksi. Walaupun tidak semua pemandu teksi begitu, apa yang jelas kerana nila setitik rosak susu sebelanga. Pihak kerajaan melalui

agensi yang berkaitan perlu mengambil berat isu ini dan menyelesaikannya dengan bijak supaya pandangan serong masyarakat terhadap pemandu teksi dapat diperbetulkan.

Dalam hal ini tidak salahnya untuk dicadangkan, sebelum permit teksi dikeluarkan kepada seseorang pemandu atau syarikat, mungkin perlu melakukan tapisan yang sewajarnya. Kursus kesedaran dan penerapan berkaitan aspek disiplin, tingkah laku dan sikap yang positif ketika berhadapan dan berurusan dengan pengguna perlu diwajibkan secara berkala supaya dari semasa ke semasa kita dapat mengingatkan pemandu teksi.

Isu pajakan permit kepada warga asing juga perlu ditangani dengan lebih berkesan. Perbuatan ini juga dilihat mencemarkan nama baik pemandu teksi tempatan kerana kebanyakan kes jenayah membabitkan pemandu teksi warga asing yang mengambil kesempatan ke atas penum-

pang. Hukuman setimpal perlu dikenakan kepada pemilik asal permit termasuk membatalkannya serta merta dan disenaraihitamkan untuk tempoh masa tertentu bagi permohonan semula. Ini sedikit sebanyak dapat membantu memelihara imej pemandu teksi di negara kita.

Keadaan fizikal teksi juga perlu diberi perhatian serius supaya menjadi daya tarikan kepada pengguna. Misalnya teksi berumur lebih dari 10 tahun perlu dilihat semula keadaan fizikalnya dan jika perlu elok ditukar ke model baru.

Dalam hal ini, pihak kerajaan perlu membantu menyediakan skim pinjaman dan subsidi sewajarnya supaya pemandu dapat menukar teksi baru tanpa sebarang bebanan. Ini pasti akan memberi nilai tambah kepada perkhidmatan teksi di negara kita.

Sebolehnya kita bukan saja mahu menyediakan perkhidmatan teksi terbaik, tetapi kita mahu semua pe-

mandu teksi menjadi duta kecil pelancongan negara ini. Peranan pemandu teksi sebagai duta pelancongan negara perlu diperkasa dengan sewajarnya. Mereka perlu disedarkan tentang kepentingan dan peranan mereka apabila berhadapan dengan pelancong asing. Mereka mempunyai peranan besar dalam memberikan gambaran dan persepsi yang positif kepada pelancong tentang negara kita.

Jadi secara prinsipnya penulis berpandangan perkhidmatan teksi masih relevan dan diperlukan oleh pengguna yang sangat bergantung harap kepada pengangkutan awam. Oleh itu sudah tiba masanya kualiti perkhidmatan teksi merangkumi sikap dan tingkah laku pemandu serta perubahan fizikal teksi dilakukan dengan segera.

Dengan cara ini kita dapat terus meningkatkan mutu perkhidmatan teksi dan juga menaikkan imej dan nama baik negara di mata pelancong asing.

**Penulis Ketua Bahagian  
Hal Ehwal Pelajar UPM**